Garantie
Réparation
Contrat de garantie commerciale

Vous venez de choisir un service de protection de votre produit en cas de panne. La Fnac et NES vous remercient de votre confiance.

Que faire en cas difficulté avec votre produit ?

Présentez-vous directement au comptoir du Service Après-Vente du magasin Fnac de votre choix pour une aide et un diagnostic immédiat,

ou **contactez l'Assistance Téléphonique Fnac** au **0969 324 334***
Du lundi au samedi : 8h30 – 21h
Dimanche : 10h – 18h

* Coût d'une communication locale à partir d'un téléphone fixe. Hors jours légalement chômés ou sauf interdictions législatives ou réglementaires

Pour un téléviseur d'une diagonale de 101 cm ou plus, si une panne matérielle est probable après appel à l'Assistance Téléphonique Fnac, le technicien prendra rendez-vous avec vous pour un diagnostic à domicile de votre téléviseur.
Sur confirmation du diagnostic de panne, la Fnac fera réparer à ses frais votre produit.

Les conditions générales de la Garantie Réparation sont applicables aux procédures décrites ci-dessus et sont détaillées dans les pages suivantes.

Conditions générales de la Garantie Réparation

au 11 septembre 2023

ARTICLE 1- OBJET

La présente Garantie est proposée par la société émettrice de la facture de vente, dont le nom et les coordonnées sont mentionnés sur ladite facture, au nom et pour le compte de NATIONAL ELECTRONIQUE SERVICES (ci-après « NES » Société par Actions Simplifiée – Siège social : Z.I. de la Saussaye – Rue des Genêts – 45590 Saint Cyr en Val ; RCS Orléans 387 544 869) en sa qualité de garant au sens de l'article L 217-21 du Code de la consommation.

Les présentes dispositions définissent les conditions de la Garantie Réparation proposée par NATIONAL ELECTRONIQUE SERVICES (ci-après NES) pour le Produit Protégé tel que défini à l'article 2, acquise,

- Soit sur le site www.fnac.com (site géré par la société Fnac Direct SA – Siège social : Le Flavia - 9 rue des bateaux-lavoirs - 94768 Ivry-sur-Seine Cedex ; RCS Créteil B 377 853 536 - N°TVA intracommunautaire : FR 93377853536) concomitamment à l'achat du produit Protégé sur www.fnac.com (produits vendus et expédiés par fnac.com). Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation reprenant ces informations contractuelles au plus tard au moment de la validation de la commande du Client sur fnac.com. Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes « Conditions générales » avant la passation de sa commande. La validation de la commande sur fnac.com vaut donc acceptation de ces « Conditions générales ». Un récapitulatif des informations de la commande du Client et des Conditions Générales, sera communiqué au Client en format PDF via le courriel de confirmation de commande ;
- Soit dans un des magasins à enseigne Fnac en France métropolitaine et à Monaco (auprès de la société dont les mentions légales apparaissent sur la facture Fnac relative à la Garantie Réparation) le même jour que l'achat du produit ou dans les 14 jours calendaires qui suivent cet achat (sur présentation en caisse de la facture du Produit Protégé). Les informations contractuelles sont présentées en langue française. L'achat du présent Service emporte acceptation des présentes Conditions générales y afférentes transmises au Client préalablement à l'achat du produit et consultables en ligne et au sein du magasin Fnac**.**

Cette Garantie Réparation s'applique sans préjudice du droit pour le Consommateur de bénéficier de la garantie légale de conformité et de celle relatives aux vices cachés telles que décrites à **l'article 12.**

Cette Garantie Réparation s'applique également sans préjudice pour l'Acheteur Professionnel, de bénéficier de la garantie commerciale Fnac 2 ans et de celle relatives aux vices cachés telles que décrites à l'article 12.

ARTICLE 2- DÉFINITIONS

Produit Protégé : désigne un appareil acheté par le Client auprès d'un magasin à enseigne Fnac en France métropolitaine ou à Monaco, ou auprès du site www.fnac.com, faisant l'objet d'une facture de vente mentionnant le produit et le service Garantie Réparation associé

Panne matérielle : désigne un dysfonctionnement interne du Produit Protégé ayant pour origine un phénomène électrique, électronique ou mécanique entrainant une impossibilité d'utilisation.

Le Client : désigne un Consommateur ou un Acheteur Professionnel.

Le Consommateur : désigne une personne physique majeure ou une personne morale, qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle.

L'Acheteur Professionnel : désigne une personne physique ou morale qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité professionnelle.

ARTICLE 3- DESCRIPTION DU SERVICE

La « Garantie Réparation » permet au Client lorsqu'une Panne **matérielle** est constatée après la fin de la période de la garantie légale de conformité pour les Consommateurs ou après la fin de la période de la garantie commerciale Fnac de 2 ans pour les Acheteurs Professionnels, au comptoir Service Après**-**Vente Fnac ou dans un atelier agréé par la Fnac ou par un technicien délégué à cet effet par la Fnac, et non exclue à l'article 8, d'obtenir la **réparation gratuite de son appareil**. Une fois réparé, ce dernier sera mis à votre disposition au comptoir SAV du magasin Fnac où vous l'avez déposé**.**

Si et seulement si le Produit Protégé est un téléphone mobile :

En cas de panne ou de dysfonctionnement de l'écran du téléphone mobile protégé pendant la durée de la présente garantie, celui-ci sera réparé ou remplacé gratuitement.

En cas de panne ou de dysfonctionnement de la batterie fournie d'origine pendant la durée de la Garantie Réparation, elle sera remplacée gratuitement par une batterie de remplacement neuve **d'une marque et d'un modèle compatibles avec le Produit Protégé**. Est considérée comme défectueuse au titre du présent contrat une batterie ayant moins de 50% de capacité résiduelle de charge.

Seule la batterie fournie d'origine avec un téléphone mobile est protégée au titre de la Garantie Réparation. Pour tout autre Produit Protégé, les batteries lorsqu'elles sont amovibles sont exclues et ne sont pas couvertes, ainsi qu'il est indiqué à l'ARTICLE 8- EXCLUSIONS.

Si le Produit Protégé s'avère irréparable (ou que le coût de la réparation est supérieur au prix de vente initial du produit) :

a. **Si le Produit Protégé n'est pas un téléphone mobile,** vous serez indemnisé via l'édition d'un bon d'achat utilisable dans votre magasin Fnac**.** Le montant de ce bon d'échange est calculé sur la base de la somme payée initialement par le Client (comprenant les remises, ristournes et offres spéciales dont le Client a pu bénéficier pour l'achat du Produit Protégé) moins la décote de vétusté suivante :

   - Pour un Ordinateur :
     - 20% de décote pour une Panne survenue en Année 1 de la Garantie Réparation
     - 30% en Année 2 de la Garantie Réparation
   - Pour tout autre produit :
     - 25% de décote pour une Panne survenue en Année 1 de la Garantie Réparation
     - 35% en Année 2 de la Garantie Réparation
     - 45% en Année 3 de la Garantie Réparation

   Ce bon d'achat est utilisable sur tout nouvel achat effectué au sein d'un magasin à enseigne Fnac de France métropolitaine et Monaco et a une durée de validité d'un (1) an à compter de son émission. Il peut porter sur plusieurs produits mais doit être utilisé en une seule fois et ne pourra faire l'objet d'un remboursement en espèces, par chèque ou par virement, en tout ou en partie, quand bien même le bon d'achat ne serait pas utilisé pour la totalité de son montant**.**

b. **Si et seulement si le Produit Protégé est un téléphone mobile,** si l'irréparabilité est avérée pendant la durée de la Garantie Réparation, il sera remplacé par un téléphone mobile reconditionné aux caractéristiques et capacités équivalentes à celles du Produit Protégé.

La présente Garantie Réparation ne fait pas obstacle à l'application d'autres garanties commerciales qui auraient pu être fournies par ailleurs. Vous pouvez en effet, suivant le produit que vous avez acquis, bénéficier de la garantie commerciale Fnac sur le Produit Protégé (vous référer à votre facture Fnac). Vous pourrez ainsi choisir entre la mise en œuvre de la garantie commerciale (si existante et si la panne du produit entre dans les pannes prises en charge par cette garantie commerciale) et la mise en œuvre de la présente Garantie Réparation (sous réserve du respect des présentes Conditions Générales).

Pour pouvoir bénéficier de la Garantie Réparation sur le Produit Protégé, il convient impérativement de conserver la facture d'achat du Produit Protégé et celle de la Garantie Réparation.

ARTICLE 4- CESSION DU PRODUIT PROTÉGÉ

En cas de cession du Produit Protégé, la Garantie Réparation le couvrant, accompagne la cession de celui-ci. Vous devrez alors contacter l'assistance téléphonique Fnac afin d'en informer NES et la Fnac au numéro indiqué à l'article 7.

ARTICLE 5- PRIX – VALIDATION DE COMMANDE - PAIEMENT

5.1 Prix :

Les prix de la Garantie Réparation est indiqué en euros toutes taxes comprises au moment de l'achat, au sein du magasin à enseigne Fnac ou sur le site www.fnac.com.
Il est modifiable à tout moment**.**

Le prix de la Garantie Réparation variera en fonction de la catégorie du Produit Protégé, de son prix d'achat et de la durée de la Garantie choisie par le Client.

Le prix de la Garantie Réparation est payable au moment de sa souscription, celle-ci pouvant avoir lieu :

- concomitamment à l'achat du produit Protégé en magasin ou sur le site fnac.com ou,
- ou dans les 14 jours calendaires suivant l'acquisition du Produit Protégé, en magasin uniquement.

Toute défaillance dans le paiement effectif du Produit Protégé ou de la Garantie Réparation elle-même fait obstacle à toute mise en œuvre de celle-ci.

Les factures originales correspondantes au paiement du Produit Protégé et au paiement de la Garantie Réparation doivent être conservées impérativement pour la mise en œuvre de celle-ci.

5.2 Paiement

Le règlement peut s'effectuer selon les moyens de paiement acceptés par Fnac indiqués auprès des caisses et de l'accueil du magasin Fnac ainsi que sur le site www.fnac.com.

ARTICLE 6- DURÉE

Le Service prend effet au premier jour suivant la fin de la garantie légale de conformité pour les Consommateurs ou au premier jour suivant la fin de la garantie commerciale Fnac 2 ans pour les Acheteurs Professionnels, et s'achève après que soit écoulée la durée mentionnée sur la facture d'achat, calculée en jours calendaires à compter de la date d'achat de la Garantie Réparation et du Produit Protégé acquis concomitamment au sein d'un magasin Fnac ou sur le site www.fnac.com, ou rétroactivement lorsque l'achat de la Garantie a lieu en magasin dans les 14 jours de l'achat du Produit Protégé.

Non renouvelable, la Garantie Réparation prend fin automatiquement et sans formalités :

- **En cas de Panne matérielle irréparable du Produit Protégé donnant lieu, conformément à l'Article 3, à une indemnisation via l'édition d'un bon d'achat, ou à un remplacement si le Produit Protégé est un téléphone mobile.**
- En cas de disparition du Produit Protégé. (notamment perte, vol).
- **Si aucune Panne matérielle n'est survenue au Produit Protégé,** la Garantie Réparation prend fin à l'expiration de sa durée, selon l'option choisie par le Client au moment de l'achat de la Garantie Réparation, parmi les durées proposées par la Fnac. Cette option de durée est mentionnée sur la facture d'achat de la Garantie Réparation.

ARTICLE 7- PROCÉDURE EN CAS DE PANNE MATÉRIELLE

Vous pouvez dans un premier temps vérifier si votre Produit Protégé est bien raccordé au secteur électrique ou s'il est bien chargé. Si la difficulté persiste, munissez-vous des présentes Conditions Générales, de votre facture d'achat du Produit Protégé et de la facture d'achat de la présente Garantie Réparation et présentez-vous directement au comptoir du Service Après-Vente du magasin Fnac de votre choix en France métropolitaine ou à Monaco (sous réserve qu'il dispose d'un Service Après-Vente) pour un diagnostic immédiat.

Si vous le préférez, vous pouvez contacter l'assistance téléphonique au numéro indiqué ci-après :

0969 324 334*

Du lundi au samedi : 8h30 – 21h
Dimanche : 10h – 18h

* Coût d'une communication locale à partir d'un téléphone fixe
Hors jours légalement chômés ou sauf interdictions législatives ou réglementaires

Un technicien vous assiste par téléphone. Si une Panne matérielle est probable, il établira un pré-diagnostic et vous invitera à vous présenter au comptoir du Service Après-Vente du magasin Fnac de votre choix en France métropolitaine **ou à Monaco** (sous réserve qu'il dispose d'un Service Après-Vente). Le technicien de l'assistance ayant parfois besoin que soient effectuées certaines vérifications et manipulations sur le Produit Protégé, sans lesquelles il ne serait pas en mesure d'effectuer un diagnostic, le Client s'oblige à réaliser les manipulations que lui indique le technicien, faute de quoi la Fnac ne sera pas en mesure d'exécuter les obligations liées à la Garantie Réparation. Si une Panne matérielle est constatée, vous obtiendrez la réparation gratuite de votre appareil. Une fois réparé, ce dernier sera mis à votre disposition au comptoir SAV du magasin Fnac où vous l'avez déposé (ou pourra être livré chez vous dans le cas d'un téléviseur dont la diagonale de l'écran est supérieure ou égale à 101 cm).

Pour un téléviseur dont la diagonale de l'écran est supérieure ou égale à 101 cm, vous pouvez aussi bénéficier si vous le souhaitez d'une prestation à domicile après contact de l'assistance téléphonique.

Si une Panne matérielle est probable, il établira un pré-diagnostic et prendra rendez-vous avec vous pour le passage d'un technicien pour le diagnostic de votre téléviseur. Afin de permettre la réalisation du diagnostic dans les meilleures conditions, le Client doit avoir prévu préalablement au diagnostic l'accessibilité au Produit Protégé dans des conditions normales de sécurité. Le diagnostic ne pourra être assuré s'il est impossible d'accéder dans le lieu de résidence du Client ou si l'environnement physique du Produit Protégé est non conforme aux prescriptions du constructeur et/ou distributeur en matière de sécurité.

ARTICLE 8- EXCLUSIONS

Sont exclus et ne sont pas couverts au titre des présentes :

Pour l'assistance téléphonique :

- **les prestations autres que le pré-diagnostic des Pannes matérielles couvertes par la présente Garantie Réparation**

Pour la protection du Produit Protégé en cas de Panne matérielle :

- **la défectuosité de pixel et les défauts de colorimétrie des pixels – sauf si le Produit protégé est un téléphone mobile, voir l'article 3**
- **les pannes résultant de la modification des caractéristiques d'origine du Produit Protégé**
- **les dommages causés aux parties extérieures du Produit Protégé ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci, tels que, par exemple, rayures, écaillures, égratignures**
- **les dommages résultant de virus informatiques**
- **les dommages consécutifs à tout événement accidentel extérieur ou à l'utilisation anormale du matériel (accident, malveillance, sabotage, fausse manœuvre, virus, fluctuation anormale du courant hors normes EDF, déficience d'alimentation électrique, incendie, inondation, foudre, cataclysmes naturels, chutes, chocs, non-respect des spécifications du constructeur, utilisation de périphériques, de consommables …), les dommages causés par l'incendie, la foudre, la corrosion par le sel, le fait d'une source d'énergie inadaptée, les cataclysmes naturels**
- **les pannes résultant de l'oxydation, de la présence de sable et/ou d'eau, de poussière et plus généralement de tout corps étranger à l'appareil, de l'utilisation nuisible à la bonne conservation de l'appareil**
- **les accessoires et les consommables (batteries lorsqu'elles sont amovibles – sauf, la batterie fournie d'origine avec un téléphone mobile conformément à l'article 3 –, piles, écouteurs, …) fournis d'origine ou dont le renouvellement est nécessaire**
- **les pannes et détériorations dues à des chutes, chocs ou mauvaises manipulations**
- **les interventions préventives telles qu'entretien courant ou révision**
- **les données et logiciels stockés sur le produit objet de la présente garantie, ou sur tout élément qui lui serait relié ou connecté.**

ARTICLE 9- RESPONSABILITÉ

La responsabilité de NES au titre de cette Garantie Réparation est limitée aux conditions décrites aux présentes. La responsabilité de NES ne pourra être engagée pour les conséquences indirectes des pannes (pertes de temps, destruction des fichiers, pertes de données, erreurs, perte et/ou destruction de médias et/ou consommables, etc.), ainsi que pour les problèmes liés à une mauvaise utilisation du matériel ou à une méconnaissance des logiciels.
NES et la Fnac ne sauraient être tenus responsables des conséquences directes ou indirectes (perte de données, de chiffre d'affaires, préjudices financiers et commerciaux, manque à gagner, pertes d'exploitation…) résultant d'une mauvaise utilisation du matériel dans le cadre d'une activité à caractère professionnel (commercial, civil…).
Le Client s'oblige à l'achèvement de l'accomplissement de la prestation à signer un bon d'intervention indiquant impérativement toutes réserves et les éventuels problèmes de fonctionnement constatés, ou à le signaler à NES par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 2 jours ouvrés.

ARTICLE 10- DROIT APPLICABLE – LITIGES - RÉCLAMATION

Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française. La langue des présentes Conditions Générales est la langue française.

En cas de difficultés dans l'application de la Garantie Réparation, le Client a la possibilité, après avoir contacté le SAV du magasin Fnac de son choix ou l'assistance téléphonique ou le service clientèle Fnac à l'adresse suivante : Fnac Service Clientèle – 9, rue des Bateaux-Lavoirs – 94200 Ivry-sur-Seine, de contacter NES par courrier : NES – Garanties Fnac - Rue des Genêts - Zone de la Saussaye - 45590 Saint-Cyr-en-Val.

À défaut de résolution des difficultés rencontrées par le Client, ce dernier a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide d'une association de consommateurs ou d'une organisation professionnelle de la branche ou de tout autre conseil de son choix. Il est rappelé qu'en règle générale et sous réserve de l'appréciation des tribunaux, le respect des dispositions de la Garantie Réparation suppose que le Client honore ses engagements financiers, qu'il utilise le Produit Protégé de façon normale et qu'aucun tiers non agréé par le vendeur intervienne pour la réparation du Produit Protégé.

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle à l'adresse suivante service clientèle – 9, rue des Bateaux-Lavoirs – 94200 Ivry-sur-Seine

Fnac adhère à la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) et au service de médiation du e-commerce (60 rue la Boétie – 75008 Paris – relationconso@fevad.com). Vous pouvez recourir à ce service de médiation pour les litiges de consommation liés à un achat effectué auprès de Fnac sur internet ou en magasin, par courrier postal ou en utilisant le formulaire en ligne sur le site de la FEVAD : https://www.mediateurfevad.fr.

Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Consommateur Fnac (9 rue des Bateaux-Lavoirs – 94200 Ivry-sur-Seine) avant toute demande de médiation.

En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents.

ARTICLE 11- DONNEES PERSONNELLES

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés », telle que modifiée notamment par l'ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018 ainsi qu'aux dispositions du règlement 2016/679/UE du 27 avril 2016 « *relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données* » (ci-après le « RGPD »), les informations nominatives et personnelles recueillies lors de l'achat ou de la mise en œuvre de la présente garantie sont nécessaires à la gestion du présent contrat et à la gestion de nos relations commerciales.

La base légale du traitement est l'exécution du contrat de garantie commerciale.

NES intervient en qualité de Responsable de traitement au sens du RGPD.

Ces informations personnelles recueillies par la Fnac en sa qualité de sous-traitant au sens du RGPD sont les suivantes : nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone, données sur l'appareil garanti et données nécessaires à la vie de votre contrat de garantie.

Elles seront utilisées pour les seuls besoins de l'exécution du présent contrat.

Les destinataires des données sont le personnel de NES et de Fnac.

Ces données personnelles sont stockées dans l'Union Européenne et des règles strictes quant à leur sécurité et confidentialité ont été adoptées.

Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et pour nous permettre d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons et les informations que nous vous adressons.

Ces données personnelles sont conservées pendant l'exécution du contrat de garantie et pendant la durée de prescription applicable à compter de la fin de la relation contractuelle.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, d'effacement (sauf s'il existe un fondement juridique à ce traitement) ou de portabilité des informations vous concernant et vous pouvez définir des directives relatives à leur sort après votre décès, dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le RGPD, en écrivant à Fnac – Services Relation Clients – 9 rue des Bateaux-Lavoirs – 94768 IVRY-SUR-SEINE CEDEX ou par courriel à dpo@fnacdarty.com. Conformément à la réglementation en vigueur, votre demande doit être signée et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai d'un mois suivant la réception de la demande. Une copie d'un titre d'identité portant votre signature pourra vous être demandée. Par ailleurs, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL (https://www.cnil.fr/fr/plaintes).

Notre site www.fnac.com est également conçu pour être particulièrement attentif aux besoins de nos clients. C'est entre autres pour cela que nous faisons usage de cookies. Le cookie a pour but de signaler votre passage sur notre site. Les cookies ne sont donc utilisés par Fnac Direct que dans le but d'améliorer le service personnalisé qui vous est destiné.

Existence d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique : Si votre numéro de téléphone est recueilli à l'occasion de la création de votre compte Fnac sur www.fnac.com ou de la passation de votre commande, nous vous informons que vos coordonnées téléphoniques ne seront utilisées que pour la bonne exécution de vos commandes ou pour vous contacter afin de vous proposer de nouveaux services. Sans préjudice de ce qui précède, conformément aux dispositions légales, vous êtes informés que vous pouvez, si vous le souhaitez, vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur cette liste qui s'impose à tous les professionnels à l'exception de ceux avec lesquels vous avez déjà conclu un contrat.

ARTICLE 12 - GARANTIES LÉGALES

Fnac en sa qualité de vendeur du Produit Protégé, est tenu à l'égard des Consommateurs, des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L 217-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Fnac en sa qualité de vendeur du Produit Protégé, est tenu l'égard des Acheteurs Professionnels, des défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.
Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue.
Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.
La garantie légale de conformité emporte l'obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.
La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.
Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.
Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.
Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :
1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.
Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.
Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.
Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.
Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L.217-1 à L217-32 du code de la consommation.
Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10% du chiffre d'affaires moyen annuel (article L241-5 du code de la consommation).
Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

La réparation du produit du Consommateur dans le cadre de la garantie légale de conformité entrainera une prolongation de 6 mois de ladite garantie.

Lorsque le produit est échangé dans le cadre de la garantie légale de conformité en raison de l'impossibilité de pouvoir le réparer dans le délai d'un mois suivant la demande du Consommateur, la garantie légale de conformité du produit de remplacement est alors renouvelée pour une durée de 2 ans. En revanche, lorsque le bien est remplacé à la demande du Consommateur, la garantie légale de conformité ne pourra faire l'objet d'un renouvellement sur le produit de remplacement.

ARTICLE 13 - RÉTRACTATION

- **En cas de souscription à la Garantie Réparation sur www.fnac.com :** le Client bénéficie, conformément aux dispositions légales en vigueur, d'un droit de rétractation pendant 14 jours à compter de la commande du contrat de Garantie Réparation pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalité.

  Pour exercer votre droit de rétractation, conformément aux dispositions légales, vous trouverez ci-joint en Annexe 1 le formulaire-type de rétractation à nous adresser avant l'expiration du délai prévu à l'adresse suivante : Fnac Service Clientèle – 9, rue des Bateaux-Lavoirs – 94200 Ivry-sur-Seine. Vous pouvez exercer votre droit de rétractation par tout moyen à la Fnac et notamment par courrier postal ou un mail exprimant votre volonté de vous rétracter sans aucune ambiguïté, et mentionnant la commande concernée par cette rétractation.

  L'acceptation expresse du démarrage du contrat de Garantie Réparation avant la fin du délai de rétractation, est formalisée lors de l'acceptation de la souscription au contrat de Garantie Réparation lors de la validation de commande sur www.fnac.com. Toutefois le droit de rétractation ne peut plus être exercé dès lors que le contrat de Garantie Réparation a été réalisé entièrement, avec votre accord, avant l'expiration du délai susvisé.

  Dans le cas où vous exercez votre droit de rétractation au contrat de Garantie Réparation alors que sa prise d'effet a commencé avant la fin du délai de rétractation (et tant que la Garantie Réparation n'a pas été mise en œuvre), vous serez remboursé du montant de la Garantie Réparation dans les conditions définies à l'article 14 ci-après.

  Si le Client a commandé le Produit Protégé et la Garantie Réparation sur fnac.com, en cas d'exercice par le Client de son droit de rétractation sur le Produit Protégé commandé sur www.fnac.com, la Garantie Réparation accompagnera celui-ci et sera remboursée au même titre que le Produit Protégé, dans les conditions de l'article 14.

- **En cas de souscription à la Garantie Réparation en magasin Fnac :** le Client ne bénéficie pas dans ce cas du droit de rétractation susvisé.

ARTICLE 14 - REMBOURSEMENT

Le remboursement par Fnac au titre de l'exercice par le Client de son droit de rétractation dans les conditions de l'article 13 ci-dessus, est effectué au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle Fnac est informée de votre décision de vous rétracter et selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande sur www.fnac.com (sauf votre accord exprès pour un remboursement selon un autre moyen de paiement).

Il est cependant précisé, dans l'hypothèse d'un paiement total ou partiel par chèques cadeaux, que ceux-ci ne peuvent être remboursés ni en espèces, ni par chèque, ni par carte bancaire. Le remboursement des achats effectués par chèques cadeaux s'effectuera exclusivement sous forme de chèques cadeaux pour un montant identique à celui payé sous cette forme.

Aucun envoi en contre-remboursement ne sera accepté quel qu'en soit motif.

Les avantages obtenus lors de la commande de la Garantie Réparation, notamment grâce à une carte de fidélité, seront annulés en cas de rétractation.

Annexe 1 – Formulaire de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande passée sur fnac.com (produits et services vendus et expédiés par Fnac) – *sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales applicables.*

À l'attention de Fnac – service clientèle – 9, rue des Bateaux-Lavoirs – 94200 Ivry-sur-Seine.

Ou par courriel adressé à fnac.serviceclient@fnac.com.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la commande du contrat de garantie ci-dessous :

Nom du contrat de garantie concerné ……

Commandé le ……..

Numéro de la commande : …….

Nom du/des Client (s) : …….

Adresse du/des Client(s) : ……..

Signature du/des Client(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date : ……